

ANALISIS QUALITY CONTROL DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA 168 CELLULAR BANJARBARU

ABSTRAK

Abdul Rasid¹, Syahrani², Teguh Wicaksono³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17.31.0686

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1125097401

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1116028801

Email : rasid21galinggang@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh secara simultan *Quality Control* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru, pengaruh secara parsial *Quality Control* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru dan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru. Penulisan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, ataupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahan-pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan populasi sebanyak 36, sampel 36 orang dan teknik analisis data dengan instrument penelitian uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan menggunakan regresi linear berganda,

Hasil penelitian ini menunjukkan *Quality Control* dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru, *Quality Control* dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru dan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru adalah Kualitas Produk. Determinasi adjusted (R^2) adalah 0,605 atau 60,5 %, hal ini menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya

Kata kunci : *Quality Control, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.*

The purpose of this study is to determine and analyze the Quality Control and Product Quality simultaneously on 168 Banjarbaru Cellphones, the partial effect of Quality Control and Product Quality on 168 Banjarbaru Cellphones and the variables that have a dominant influence on consumer action on 168 Banjarbaru Cellphones. The writing of this idea departs from a theoretical framework, experts, or understanding understanding of their experience, then developed into problems and their proposed solutions to obtain justification (verification) in the form of empirical data support in the field.

This study aims to determine and analyze how much, the method used in this study is a quantitative method, with a population of 36, a sample of 36 people and data analysis

techniques with research instruments validity testing, reliability testing, classical assumption test and using multiple linear regression,

The results of this study indicate that Quality Control and Product Quality have a significant simultaneous effect on the goals of consumers at 168 Banjarbaru Cellphones, Quality Control and Product Quality have a partially significant effect on Consumer goals at 168 Banjarbaru Cellphones and the variables that have a dominant influence on consumer goals in 168 Banjarbaru Cellphones are Product quality. The adjusted determination (R²) is 0.605 or 60.5%, this shows the magnitude of the contribution given by all independent variables to the variables that influence it

Keywords: *Quality Control, Product Quality and Purpose.*

PENDAHULUAN

Objek dalam penelitian ini adalah 168 Ponsel Banjarbaru dimana pada ponsel ini menjual semua merk produk HP baru serta aksesoris HP, untuk *quality control* sangat diperlukan agar produk yang di jual benar – benar berkualitas serta karyawan menjelaskan apa adanya kepada konsumen menjelaskan apa adanya kekurangan dan kelebihan suatu produk kepada konsumen agar konsumen tidak menyesal di kemudian hari setelah membeli produk pada 168 Ponsel Banjarbaru, fenomena yang terjadi saat ini adalah adanya pemberian bonus dari merk – merk tertentu jika berhasil melakukan penjualan produk tersebut serta adanya pendekatan yang dilakukan perusahaan dari merk tertentu kepada karyawan seperti mengundang makan bersama, liburan bersama serta modus pendekatan lainnya, hal ini hendaknya tidak terjadi lagi kedepannya 168 Ponsel Banjarbaru harus netral melakukan *quality control* dengan baik produk yang terbaik agar produk yang di jual benar – benar berkualitas baik karena sudah dilakukan *quality control* dengan sebaik – baiknya, saat ini sudah ada proses *quality control* yang merupakan salah satu persyaratan yang wajib dilakukan oleh karyawan yang sudah di tugaskan untuk kembali melakukan kontrol dengan baik apakah produk yang dibeli konsumen sudah dapat dikatakan baik atau memiliki kualitas produk yang baik walaupun sebelumnya sebelum di distribusikan oleh distributor handphone maupun aksesoris sudah dilakukan pengecekan namun juga

sering ditemui adanya produk yang tidak berfungsi dengan baik yang mungkin dikarenakan proses pengiriman atau *quality control* yang kurang baik dilakukan produsen handphone dan aksesoris untuk itu 168 Ponsel Banjarbaru juga membentuk divisi *quality control* yang menugaskan karyawan khusus melakukan pengecekan kembali kualitas produk yang dibeli konsumen sebelum di bawa pulang konsumen,

Setiap pembelian handphone dan aksesoris akan dilakukan pengecekan oleh Divisi *quality control* yang disaksikan konsumen langsung dengan memastikan barang berfungsi dengan baik setelah itu konsumen akan diberikan juga waktu 1 x 24 jam untuk diberikan garansi jika produk tidak berfungsi maka bisa ditukar dengan produk baru dan jika lewat 1x24 jam maka akan digaransikan ke produsen produk sesuai dengan garansi yang diberikan masing – masing produsen. Proses tersebut jika dilakukan dengan baik teliti, detail dan sabar maka dapat dipastikan kualitas produk yang didapat konsumen akan sesuai dengan yang terteda di produk dan disampaikan karyawan 168 Ponsel Banjarbaru, namun yang terjadi saat ini masih ada ditemukan komplain dari konsumen karena produk yang dibeli tidak sesuai fungsinya karena instalasi produk yang kurang lengkap atau ada beberapa kelengkapan yang tidak lengkap seperti kabel charge, kartu garansi dan lain sebagainya yang membuat konsumen kecewa dan kembali ke 168 Ponsel Banjarbaru.

Objek dalam penelitian ini adalah 168 Ponsel di Kota Banjarbaru dimana saat ini kualitas produk menjadi pilihan utama konsumen karena untuk harga rata-rata ponsel menjual dengan harga yang hampir sama walaupun ada perbedaan, perbedaan harga tidak sangat signifikan, saat ini konsumen rela membayar uang yang lebih asalkan mendapatkan produk yang berkualitas karena sudah banyak konsumen yang kecewa ingin cepat mempunyai ponsel dengan harga yang murah namun kualitas produknya tidak dapat dijamin sesuai keinginan konsumen untuk itu saat ini konsumen lebih spesifik ke kualitas produk yaitu dalam hal garansi, keorisinalan produk hingga paking atau kemasan produk yang berkualitas.

Quality Control dan kualitas produk yang baik akan menjadikan konsumen pada 168 Ponsel di Kota Banjarbaru puas terhadap barang yang dibelinya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik menyusun skripsi ini dengan judul "**Analisis *Quality Control* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Cellular Banjarbaru.**"

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bermaksud menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Sehingga penelitian ini termasuk dalam jenis eksplanatori yaitu jenis penelitian yang bertujuan mencari potensi-potensi hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. (Sularso, 2011:12).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Hipotesis I : *Quality Control* dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru (Uji F Secara Simultan)

Berdasarkan penelitian diatas dapat dilihat *Quality Control* dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen 168 Ponsel Banjarbaru, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan statistik *Quality Control* dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan Terhadap Kinerja, karena nilai F hitung $>$ F tabel dan F hitung = 25,270 dan F tabel = 3,26. Maka $25,270 > 3,26$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dengan demikian hipotesis pertama yang mengatakan *Quality Control* dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru adalah dapat diterima atau teruji.

2. Uji Hipotesis II : *Quality Control* dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru (Uji t Secara Parsial)

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat *Quality Control* dan Kualitas Produk berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan Konsumen 168 Ponsel Banjarbaru, variabel *Quality Control* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen 168 Ponsel Banjarbaru karena nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $2,250 > 2,035$ dan signifikansi $0,031 < 0,05$. Variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen 168 Ponsel Banjarbaru karena nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $4,002 > 2,035$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dengan demikian hipotesis kedua yang mengatakan *Quality Control* dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru dapat diterima atau teruji.

3. Uji Hipotesis III : *Quality Control* merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan

Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru (Uji Beta)

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat variabel Kualitas Produk merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen 168 Ponsel Banjarbaru karena nilai beta variabel Kualitas Produk (X2) 0,550 > nilai beta variabel *Quality Control* (X1) 0,309 dengan demikian hipotesis ketiga yang mengatakan *Quality Control* merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen Pada 168 Ponsel Banjarbaru adalah salah atau tidak teruji.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif (2012) *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang. Bayumedia. Publishing
- Arikunto (2012) *Suharsimi, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi. Revisi VI, Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2016) *Manajemen Produksi dan Operasi*. Pencapaian Sasaran. Organisasi Berkesinambungan). (3th ed) Jakarta.,PT Raja Grafindo Persada.
- Bakhtiar (2013) *Filsafat Ilmu*: Edisi Revisi. Jakarta.PT Raja Grafindo Persada.
- Daft, R. L (2012) *Manajemen* .(1th ed), Alih bahasa oleh Edward Tanujaya dan. Shirly Tiolina. Jakarta.Salemba Empat,
- Daryanto (2011) *Media Pembelajaran*. Yogyakarta.Gava Media.
- Depdikbud, (2011) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta. Depdiknas.
- Gaspersz, V. (2011) *Total Quality Management .untuk Praktisi Bisnis dan. Industri*. Jakarta.Penebar Swadaya.
- Heizer, J & Render, B (2011) *Manajemen Operasi*. Edisi Sebelas. Jakarta. Salemba Empat.
- Kartika. P, (2020) *Pengaruh Quality Control Proses Produksi Marmer Terhadap Kualitas Produk (Studi Kasus Pada Perusahaan Marmer UD. Alam Mulia Di Tulungagung)*. <http://ojs.stt-pomosda.ac.id/>. Diakses 01 juni 2021.
- Kotler, P & Amstrong, G (2012) *Principles of Marketing*, 15th Edition, Pearson Education Limited.
- Martono & Iriani (2014) *Analisis Pengaruh Kualitas Produk,. Harga Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Batik Sendang Duwur Lamongan*”, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2, No. 2, pp. 687-699.
- Muhammad F (2019) *Pengaruh Quality Control Dan Biaya Produksi Terhadap Peningkatan Kualitas Produk Pada PT. Charoen Pokphan Food Division Indonesia Medan*. <http://repository.dharmawangsa.ac.id/>. Diakses 29 mei 2021
- Munjiati, M (2015) *Manajemen Operasi*. Yogyakarta. Gramasurya.
- Prawirosentono, S (2011) *Kinerja*. Bandung.Alfabeta.
- Ruli S.F. (2014) *Pengaruh Quality Control Terhadap Tingkat Kerusakan Produk Pickle Kulit Kambing/Domba Pada PT. Carma Wira Jatim Pasuruan*. <http://eprints.upnjatim.ac.id/>. Diakses 29 mei 2021.
- Sanusi (2011) *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta.Salemba Empat.
- Sekaran (2011) *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan*

Pengembangan-Keahlian,
Edisi 6, Buku 2,
Jakarta.Salemba Empat.

- Stevenson, W. J (2011) *Operation Management*. 8th edition. Boston: Irwin Mc Graw-Hill, Inc.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sularso, S (2011) *Metode Penelitian Akuntansi Sebuah Pendekatan Replikasi*, Yogyakarta.BPFE.
- Tjiptono, F (2014) *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta.Andi. Offset,
- Will H. (2019) *Analisis Quality Control Terhadap Tingkat Kerusakan Produk Pada PT. Van Glass Surabaya*. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/>. Diakses 29 mei 2021.
- Zulian, Y (2013) *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. (1th ed), Yogyakarta. EKONISIA,